

A•THIEFFINE

Assister et défendre les entreprises et les entrepreneurs innovants

avocats



LES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Annabelle Thieffine
Avocat à la Cour
06.69.73.16.65

Définition

- Les Conditions Générales de Vente (CGV) sont un ensemble de clauses écrites qui visent à encadrer vos relations contractuelles avec vos clients, professionnels ou particuliers, à qui vous fournissez des marchandises ou des prestations de services
- Fortement recommandées, elles vous permettent non seulement d'être en conformité avec la loi, mais aussi de prévenir les contestations des clients et de vous protéger contre des retards de paiement ou des impayés

A QUOI SERVENT LES CGV?

- Elle prennent la forme d'un document écrit qui précise vos modalités de vente
- Elles servent vos intérêts sans contrevenir au droit commercial et aux droits du consommateur
- Les clauses qu'elles contiennent sont standardisées car elles ont vocation à s'appliquer à l'ensemble de votre clientèle

- Elles ont un double objectif :
 - informer vos clients, préalablement à toute transaction, sur les conditions de vente et de règlement que vous pratiquez
 - fixer un cadre standard pour vos relations contractuelles avec vos clients qui s'imposera à eux une fois la transaction conclue

NB : Mentionner les CGV au dos des factures ne sert à rien. Pour être opposables, elles doivent être portées à la connaissance du client avant la vente (affichage, impression au dos des bons de commande ou des devis...)

LES CLAUSES QUI DOIVENT APPARAÎTRE en B to B

Dans les relations avec vos clients professionnels (B to B), les CGV doivent obligatoirement contenir, sous peine d'une amende de 15 000 € maximum, certaines mentions :

- Vos conditions de vente (livraison, transfert de propriété, garantie, retour marchandise)
- Vos prix (faire apparaître montant et modalités de rabais, remises ou ristournes dont peut bénéficier l'acheteur)
- Les conditions de règlement que vous appliquez (taux d'intérêt des pénalités de retard ; indication du délai de paiement non obligatoire)

CGV CATEGORIELLES

Tout producteur, prestataire de services, grossiste ou importateur peut établir des CGV vente différenciées selon les catégories d'acheteurs ou de demandeurs de prestations de services :

- l'obligation de communication porte alors sur les CGV applicables aux acheteurs de produits ou aux demandeurs de prestation de services d'une même catégorie ;
- un fournisseur peut dès lors définir par avance plusieurs socles de négociation selon le type de partenaires.

Exemple : Segmentation des CGV d'un industriel : Grossistes ou négociants « B to B » ; Grandes surfaces alimentaires (GSA) ; Grandes surfaces de bricolage (GSB) ; Autres grandes surfaces spécialisées (GSS), dont hi-fi, photo/vidéo, électronique, jouets ; Hard discount / Soft discount ; Cash and carry (par exemple, magasins Metro) ; Commerce de proximité / Grands magasins ; Vente à distance (VPC + commerce en ligne) ; Autres types de réseaux de vente spécialisés.

LES CLAUSES ABUSIVES EN B to C

- **Définition:** art. L132-1 du Code Conso : « qui ont pour effet ou pour objet de créer, au détriment du non professionnel et du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.»

> critère de l'avantage excessif

- Le professionnel : toute personne, physique ou morale, ayant une activité économique et agissant dans le cadre de cette activité
- Le consommateur : toute personne physique qui se procure ou utilise des biens ou des services pour la satisfaction de ses besoins personnels ou ceux de sa famille
- Le non-professionnel : la personne qui conclut un contrat de fourniture de biens ou de services n'ayant pas de rapport direct avec l'activité professionnelle qu'elle exerce

LA LOI

- Clause noires (*clauses abusives*) : ayant, **par exemple**, pour objet ou pour effet :
 - de restreindre l'obligation pour le professionnel de respecter les engagements pris par ses préposés ou ses mandataires
 - de réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives à sa durée, aux caractéristiques ou au prix du bien à livrer ou du service à rendre
- Clauses grises (*clause présumées abusives*) : le professionnel qui les utilise doit apporter la preuve contraire en cas de litige : ayant **par exemple** pour objet ou pour effet
 - de prévoir un engagement ferme du non-professionnel ou du consommateur, alors que l'exécution des prestations du professionnel est assujettie à une condition dont la réalisation dépend de sa seule volonté

LA COMMISSION DES CLAUSES ABUSIVES

<http://www.clauses-abusives.fr>

- 7 recommandations d'intérêt général
- 50aine de recommandations dans des secteurs d'activité spécifiques

LE JUGE

- Peut déclarer abusive une clause non prévue dans les textes légaux

Applicabilité de la réglementation

- Règlementation jugée inapplicable :
 - contrat de location de matériel téléphonique souscrit par une société de fabrication de bracelets en cuir (Cass. 1^e civ. 5-11-1996 : RJDA 3/97 n° 433)
 - emprunt souscrit par une société pour les besoins de sa trésorerie (Cass. 1^e civ. 18-2-1997 : RD bancaire et Bourse 1997 p. 115 obs. Crédot et Gérard)
- Règlementation jugée applicable :
 - contrat de location d'un photocopieur conclu par une association alors qu'elle n'était ni vendeur, ni loueur, ni réparateur de photocopieurs (CA Paris 4-7-1996 : D. aff. 33/1996 p. 1057)
 - contrat de télésurveillance souscrit par l'exploitant d'un salon de coiffure (CA Amiens 6-4-2006 n° 05-92 : RJDA 1/07 n° 104)

Sanctions civiles et pénales des clauses abusives

- Sanctions civiles :
 - Clauses réputées non écrites
 - Les associations de consommateurs agréées peuvent demander à la juridiction civile d'ordonner la suppression des clauses abusives dans tout contrat ou type de contrat proposé ou destiné au consommateur
- Sanctions pénales :
 - aucune sanction pénale générale
 - Oui pour certaines clauses :
 - absence de mention de la garantie légale dans la clause de garantie contractuelle
 - la présentation des écrits concernant la garantie et le service après-vente de certains appareils doit être conforme à un tableau figurant en annexe au Code de la consommation dont toutes les rubriques doivent être remplies (art. R211-2)
 - Attention : Amendes contraventionnelles extrêmement lourdes car s'appliquant autant de fois qu'il y a de documents irrégulièrement établis

PAR QUI FAIRE REDIGER LES CGV?

- Vous-même
- Un avocat
- Attention : 2 remarques :
 - Les CGV rédigées "sur mesure" protégeront votre entreprise de manière optimale, ce qui vous permettra de vous développer en toute sécurité
 - Méfiez-vous des modèles stéréotypés ayant vocation à s'appliquer à n'importe quelle activité!

L'INTERET DES CGV

- 1. Prévenir et faciliter le recouvrement des impayés**
- 2. Être en conformité avec la réglementation**
- 3. Éviter les contestations de votre clientèle et limiter votre responsabilité**

.

1. PRÉVENIR ET FACILITER LE RECOUVREMENT DES IMPAYÉS

Les CGV :

- un instrument de dissuasion contre les impayés et les retards de paiement, en prévoyant des pénalités ou des intérêts de retard, des dommages et intérêts, voire même la résolution du contrat
- un moyen :
 - d'accélérer le recouvrement d'une facture impayée et de faciliter les procédures contentieuses tout en réduisant leur coût
 - d'envisager certains modes de paiement plus sécurisés et de mettre en place des garanties spécifique à l'entreprise

2. ÊTRE EN CONFORMITÉ AVEC LA RÉGLEMENTATION

- Obligation de communiquer aux clients professionnels qui en font la demande les CGV sous peine de sanctions
- C'est l'occasion de faire le point sur la réglementation applicable à l'entreprise (ex : délai de paiement)

3. ÉVITER LES CONTESTATIONS DE VOTRE CLIENTÈLE ET LIMITER VOTRE RESPONSABILITÉ

Les CGV :

- prévoient le déroulement d'une vente, ou d'une prestation de services, dans les moindres détails
- permettent ainsi d'anticiper les difficultés d'exécution de la vente ou de la prestation de services

Attention :

Une clause prévoyant que les risques de l'acheminement de la marchandise pèsent sur l'acheteur et non sur l'entreprise permet d'exclure votre responsabilité quant au transport.

LES PLUS POUR L'ENTREPRISE

- un outil efficace pour la relance des factures et la gestion de vos comptes clients
- Une limitation des risques de contestations des clients
- Un renforcement de vos droits et une limitation des risques financiers résultant de la mise en œuvre de votre responsabilité
- Un gage de sérieux vis-à-vis de vos clients, les CGV les mettent en confiance. Elles font vendre !

LES PLUS POUR LES CLIENTS DE L'ENTREPRISE

- fiabilité de la transaction commerciale
- réduction des risques de litiges en clarifiant les modalités de la relation contractuelle
- absence de discrimination entre les clients